



GUBERNUR GORONTALO
PERATURAN GUBERNUR GORONTALO
NOMOR 66 TAHUN 2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PERIZINAN ANGKUTAN UMUM
DI PROVINSI GORONTALO MELALUI SAHABAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR GORONTALO,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka optimalisasi pelayanan pemerintahan di Provinsi Gorontalo untuk kemudahan berusaha, membuka peluang investasi bagi pihak swasta dan lapangan kerja dalam penyelenggaraan angkutan umum, serta terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara maksimal maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Perizinan Angkutan Umum Di Provinsi Gorontalo melalui SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib);
 - b. bahwa Standar Pelayanan Perizinan Angkutan Umum Di Provinsi Gorontalo melalui SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib) untuk memfasilitasi dan melayani serta memperlancar proses penerbitan dan penandatanganan jenis perizinan dan non perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo dan di Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Gubernur Gorontalo tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan Angkutan Umum di Provinsi Gorontalo melalui SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib).

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Gorontalo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 258, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4060);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) ;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perijinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215) ;
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
10. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Perecepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah

Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1674);
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1675);
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 304);
9. Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 09);
10. Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2017 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 09);
11. Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo (Berita Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2016 Nomor 71);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PERIZINAN ANGKUTAN UMUM DI PROVINSI GORONTALO MELALUI SAHABAT.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Gorontalo.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
4. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi Gorontalo.
5. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat BPM-PTSP adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo.
6. Dinas Perhubungan adalah Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo dan Dinas Perhubungan Kabupaten dan Kota se-Provinsi Gorontalo.
7. Badan Usaha adalah BUMN/BUMD/PT/Koperasi yang berusaha pada klasifikasi usaha bidang angkutan jalan.
8. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut PTSP adalah bidang pelayanan perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
9. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat SPP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai peningkatan kualitas pelayanan (*public service*) sehingga masyarakat akan dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik.
10. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan memfasilitasi dan melayani kegiatan perizinan sesuai dengan tugas dan fungsi PTSP dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

11. SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib) adalah aplikasi online berbasis internet untuk optimalisasi pelayanan Perizinan Angkutan Umum di Provinsi Gorontalo.
12. Pelaksana adalah pegawai yang melaksanakan SPP dan SOP dalam pekerjaannya.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Pengaturan tentang Standar Pelayanan Perizinan Angkutan Umum melalui SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib) dimaksudkan sebagai pedoman bagi Dinas Perhubungan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Provinsi Gorontalo dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan angkutan umum melalui SAHABAT, yaitu melaksanakan kegiatan di bidang pelayanan dan verifikasi perizinan angkutan umum yang meliputi:

- a. pendaftaran;
- b. pengolahan;
- c. evaluasi dan persetujuan;
- d. penerbitan izin;

Pasal 3

SPP dan SOP pada aplikasi SAHABAT bertujuan untuk memberikan kejelasan tugas, fungsi dan peran masing-masing pegawai dalam mewujudkan optimalisasi pelayanan perizinan angkutan umum.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini adalah Standar Pelayanan Perizinan Angkutan Umum melalui SAHABAT

BAB IV STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

(1) Standar Pelayanan Perizinan Angkutan Umum melalui SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib) meliputi jenis-jenis pelayanan sebagai berikut :

- a. Rekomendasi Penerbitan Izin Trayek Angkutan AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi)
- b. Rekomendasi Persetujuan Pengajuan Izin Operasional Angkutan Sewa Khusus
- c. Rekomendasi Persetujuan Penerbitan Izin Operasional Angkutan Sewa Khusus

- d. KPe (Kartu Pengawasan elektronik) AKDP
 - e. KESP (Kartu Elektronik Standar Pelayanan) Angkutan Sewa Khusus
- (2) Standar Pelayanan Perizinan Angkutan Umum melalui SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I Peraturan Gubernur ini.

BAB V
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 6

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Angkutan Umum melalui SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib) secara fungsional tercantum dalam Lampiran II Peraturan Gubernur ini.

BAB VI
PEMBIAYAAN

Pasal 7

Biaya yang timbul akibat dari pelaksanaan peraturan Gubernur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Gorontalo melalui DPA-SKPD Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo.

BAB VII
PENUTUP

Pasal 8

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Gorontalo.

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 30 November 2020



DITANDA TANGANI SECARA
ELEKTRONIK OLEH:



RUSLI HABIBIE
Gubernur Gorontalo

Diundangkan di Gorontalo
pada tanggal 30 November 2020
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI GORONTALO,

DARDA DARABA

LAMPIRAN I PERATURAN GUBERNUR GORONTALO

NOMOR : 66 TAHUN 2020

TANGGAL : 30 November 2020

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PERIZINAN ANGKUTAN UMUM
DI PROVINSI GORONTALO MELALUI SAHABAT

Standar Pelayanan Publik
Pelayanan Perizinan Angkutan Umum melalui SAHABAT
(Satu Hari Beres Angkutan Tertib)

I. PENDAHULUAN:

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat di semua sektor pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan. Terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, dukungan partisipasi masyarakat serta dunia usaha yang beretika, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan investasi, membuka lapangan kerja, memperkuat kemandirian dan daya saing regional maupun nasional.

Berkaitan dengan tersebut di atas, maka Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo berupaya untuk melakukan inovasi dan optimalisasi pelayanan perizinan dan terus memfokuskan peningkatan kinerjanya secara optimal dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan (*public service*) melalui aplikasi SAHABAT (SATU Hari Beres Angkutan Tertib) yang berbasis internet. Optimalisasi pelayanan perizinan angkutan umum dilakukan melalui penyederhanaan proses perizinan yang ada sehingga masyarakat khususnya pengusaha angkutan umum akan dapat memperoleh pelayanan yang cepat, efektif, transparan dan memberikan kepastian hukum.

Dalam pelaksanaan pelayanan, SAHABAT menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi pelayanan perizinan terpadu. Untuk implementasi pelayanan SAHABAT tersebut mempunyai tugas:

- a. menyiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan operasional kegiatan verifikasi;
- b. melaksanakan koordinasi, kerjasama dan kemitraan dengan SKPD terkait atau pihak ketiga di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan angkutan umum;

- c. melaksanakan verifikasi dan validasi persyaratan penerbitan perizinan khususnya perizinan angkutan umum;
- d. melaksanakan survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan angkutan umum;
- e. mengelola administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan angkutan umum;

Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo berdasarkan Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu terdapat struktur fungsional dalam rangka proses perizinan dan non perizinan angkutan umum, yaitu:

- a. Administrator, yang dijabat oleh kepala Bidang Angkutan Jalan menerima pelimpahan kewenangan penandatanganan maupun penolakan pertimbangan teknis penerbitan perizinan angkutan umum.
- b. Verifikator, yang dijabat oleh Kepala Seksi Angkutan Orang Dalam Trayek, Kepala Seksi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek dan Angkutan Barang, mempunyai tugas melakukan verifikasi, mengawasi, mengkoordinasikan pelaksanaan proses pelayanan perizinan angkutan umum.
- c. Pelaksana Kegiatan/Korektor, yang dijabat oleh staf teknis perizinan angkutan umum pada Bidang Angkutan Jalan bertugas :
 - 1. Melaksanakan proses administrasi perizinan angkutan umum yang telah diintegrasikan dalam SAHABAT.
 - 2. Melakukan verifikasi terhadap izin angkutan umum yang akan diterbitkan.
 - 3. Melaksanakan penanganan upaya tindak lanjut pengaduan masyarakat.

II. MAKSUD DAN TUJUAN:

Maksud diselenggarakannya Pelayanan SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib) adalah sebagai upaya untuk optimalisasi pelayanan perizinan angkutan umum yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan pengembangan usaha di bidang angkutan umum. Sedangkan tujuan penyelenggaraan Pelayanan SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib) adalah terwujudnya pelayanan perizinan

angkutan umum yang cepat, efektif, transparan dan memberikan kepastian hukum.

III. JENIS-JENIS LAYANAN

Jenis pelayanan SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib) adalah sebagai berikut :

1. Rekomendasi Persetujuan Penerbitan Izin Angkutan Orang Dalam Trayek AKDP :

- a) Dasar Hukum : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek dan Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 46 Tahun 2019 tentang Jaringan Trayek AKDP.
- b) Persyaratan Administrasi :
 - 1) Permohonan Rekomendasi Teknis dari PTSP dengan lampiran dokumen, diupload melalui SAHABAT. Adapun lampiran dokumen adalah sebagai berikut:
 - a. Permohonan badan usaha;
 - b. Surat Rekomendasi Asal Tujuan Trayek (untuk izin baru dan mutasi izin).
 - c. Dokumen izin lama (untuk perpanjangan izin).
 - d. Scan STNKB dan Pajak Kendaraan Bermotor
 - e. Scan KIR yang masih berlaku
 - f. Scan Iuran Jasa Raharja
 - g. Surat Pernyataan kesanggupan yang sudah ditandatangani di atas materai 6000

2. Rekomendasi Persetujuan Pengajuan Izin Angkutan Sewa Khusus :

- a) Dasar Hukum : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus dan Surat Keputusan Gubernur Gorontalo Nomor 39/20/I/2018 tentang Penetapan Wilayah Operasi dan Perencanaan Kebutuhan Kendaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Gorontalo.
- b) Persyaratan Administrasi :
 - Permohonan Rekomendasi Teknis dari PTSP dengan lampiran dokumen, diupload melalui SAHABAT. Adapun lampiran dokumen adalah sebagai berikut:
 - a. Permohonan badan usaha;

- b. Surat pernyataan kesanggupan untuk memenuhi seluruh kewajiban sebagai pemegang izin penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek, bermeterai dan ditandatangani pimpinan perusahaan
- c. Surat Pernyataan Kesanggupan memiliki dan/atau bekerjasama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor, bermaterai dan ditandatangani pimpinan perusahaan
- d. Surat Perjanjian antara pemilik kendaraan atau anggota koperasi dengan Perusahaan Angkutan Umum yang berbentuk badan hukum Koperasi
- e. Surat Keterangan dari Pemerintah Daerah setempat terkait memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis
- f. Rencana Usaha (Business Plan) Perusahaan Angkutan yang dituangkan dalam bentuk dokumen

3. Rekomendasi Persetujuan Penerbitan Izin Angkutan Sewa Khusus:

- a) Dasar Hukum : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus dan Surat Keputusan Gubernur Gorontalo Nomor 39/20/I/2018 tentang Penetapan Wilayah Operasi dan Perencanaan Kebutuhan Kendaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Gorontalo.
- b) Persyaratan administrasi :
 Permohonan Rekomendasi Teknis dari PTSP dengan lampiran dokumen, diupload melalui SAHABAT. Adapun lampiran dokumen adalah sebagai berikut:
 - a. Permohonan badan usaha;
 - b. Surat Persetujuan Penyelenggaraan Izin Angkutan Sewa Khusus
 - c. Data Kendaraan (STNKB, KIR/Buku Perawatan Berkala dari Agen Pemegang Merek, Foto masing-masing kendaraan)
 - d. Scan Iuran Jasa Raharja

4. Kartu Pengawasan Elektronik (KPe) Izin Angkutan Orang Dalam Trayek AKDP

- a) Dasar Hukum : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan

Bermotor Umum Dalam Trayek dan Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 46 Tahun 2019 tentang Jaringan Trayek AKDP.

b) Persyaratan Administrasi :

Surat Permohonan dari Pemohon/Badan Usaha dengan lampiran dokumen yang diupload melalui SAHABAT:

- a. Scan Surat Keputusan Izin Trayek AKDP
- b. Data Kendaraan (STNKB, KIR)
- c. Scan Iuran Jasa Raharja

5. Kartu Elektronik Standar Pelayanan (KESP) Angkutan Sewa Khusus

a) Dasar Hukum : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus dan Surat Keputusan Gubernur Gorontalo Nomor 39/20/I/2018 tentang Penetapan Wilayah Operasi dan Perencanaan Kebutuhan Kendaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Gorontalo.

b) Persyaratan administrasi :

Surat Permohonan dari Pemohon/Badan Usaha dengan lampiran dokumen yang diupload melalui SAHABAT:

- a. Scan Surat Keputusan Izin Operasional Angkutan Sewa Khusus
- b. Data Kendaraan (STNKB, KIR/Buku Perawatan Berkala dari Agen Pemegang Merek)
- c. Scan Iuran Jasa Raharja

IV. PROSEDUR PELAYANAN:

a. Pemohon mengunjungi situs internet SAHABAT dengan alamat link <http://sahabat.gorontaloprov.go.id> untuk mencari informasi layanan perizinan angkutan umum.

b. Pada halaman situs SAHABAT terdapat menu pelayanan yaitu :

1. Menu "Pengajuan Rekomendasi" dimana pada menu ini terdapat fasilitas untuk pengajuan Rekomendasi Asal-Tujuan ke Dishub Kab/Kota oleh Pemohon (Pengusaha Angkutan), serta fasilitas pengajuan Rekomendasi Teknis ke Tim Teknis Dishub Provinsi Gorontalo oleh PTSP. Pada menu ini juga terdapat fasilitas pengajuan permohonan Izin Trayek oleh Pemohon (Pengusaha Angkutan) ke Admin PTSP. Pemohon yang mengajukan permohonan akan terlebih dahulu dipastikan kewajibannya untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor telah dipenuhi/dibayarkan, dan apabila belum maka secara sistem akan ditolak dan tidak dapat melanjutkan ke proses selanjutnya. Pemohon (Pengusaha Angkutan) juga diwajibkan

menyerahkan berkas fisik permohonan ke bagian *Front Office*. Pengajuan Rekomendasi Teknis oleh PTSP ke Tim Teknis Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo hanya akan dilakukan apabila berkas fisik telah diterima oleh bagian *Front Office* PTSP.

2. Menu "Pengurusan Kartu Pengawasan" dimana pada menu ini terdapat fasilitas bagi pemohon (Pengusaha angkutan) untuk mengajukan permohonan Kartu Pengawasan Elektronik Izin Trayek AKDP dan Kartu Standar Pelayanan Izin Operasional Angkutan Sewa Khusus;
 3. Menu "Cek Izin" sebagai fasilitas yang diperuntukkan bagi petugas untuk melakukan pengawasan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen izin angkutan *by system*. Dengan memasukkan plat nomor kendaraan maka petugas dapat mengetahui status izin apakah masih berlaku atau sudah habis masa berlakunya.
 4. Menu "Informasi Jaringan Trayek" sebagai fasilitas bagi masyarakat maupun pengusaha angkutan yang membutuhkan informasi umum untuk mengetahui kondisi jaringan pelayanan angkutan umum dalam trayek AKDP di Provinsi Gorontalo (kuota masing-masing trayek dan keterisian kuota tersebut).
- c. Pemohon menginput data isian dan mengupload berkas persyaratan yang telah ditentukan pada SAHABAT.
 - d. Admin PTSP melakukan verifikasi berkas permohonan yang diajukan melalui SAHABAT. Apabila memenuhi syarat maka dapat diajukan ke Tim Teknis Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo untuk pengurusan Rekomendasi, dan apabila tidak memenuhi syarat maka dapat melakukan penolakan dengan disertai alasan penolakan permohonan tersebut melalui sistem dalam SAHABAT.
 - e. Petugas pelaksana staf teknis perizinan angkutan umum melakukan verifikasi permohonan yang diajukan melalui SAHABAT untuk diteliti dan setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid maka berkas diterima dan bila persyaratan tidak lengkap ditolak dan diberikan informasi kepada pemohon.
 - f. Verifikator melakukan verifikasi, evaluasi dan mengkoordinasikan proses pemberian rekomendasi persetujuan penerbitan izin angkutan umum, kartu pengawasan elektronik AKDP dan kartu standar pelayanan angkutan sewa khusus.

- g. Administrator menerima laporan verifikator untuk penandatanganan rekomendasi persetujuan penerbitan perizinan angkutan umum, kartu pengawasan elektronik AKDP dan Kartu Elektronik Standar Pelayanan Angkutan Sewa Khusus.
- h. Admin PTSP dapat melakukan cetak Rekomendasi persetujuan penerbitan izin angkutan umum melalui SAHABAT, dan setelah Izin Angkutan Umum ditandatangani maka admin PTSP mengunggah dokumen izin tersebut ke dalam sistem SAHABAT.
- i. Pemohon dari badan usaha dapat melakukan cetak Izin Angkutan, Kartu Pengawasan Elektronik AKDP dan Kartu Elektronik Standar Pelayanan Angkutan Sewa Khusus melalui SAHABAT.

V. SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

Sarana dan prasarana Perizinan Angkutan Umum melalui SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib) memiliki tempat universal dengan ketersediaan ruang dan fungsi fasilitas meliputi:

1. Pelayanan Informasi;
2. Pelayanan Pengaduan;
3. Komputer;
4. Printer;
5. Scanner;
6. Telepon/Smartphone;
7. WIFI/koneksi internet;
8. Alat Tulis Kantor; dan
9. Meubeler.

VI. PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pelayanan dan penerimaan pengaduan melalui SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib) dengan mengisi formulir pengaduan via email/whatsapp yang disediakan melalui situs SAHABAT. Petugas pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat memiliki kompetensi sebagai berikut :

1. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah;
2. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik;
3. Memiliki latar belakang pendidikan komunikasi dan psikologi.

VII. PENUTUP

Penyusunan Standar Pelayanan Publik Pelayanan Perizinan Angkutan Umum melalui SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib) ini merupakan

upaya optimalisasi pelayanan perizinan angkutan umum kepada masyarakat yang transparan, akuntabel, efektif dan cepat.

Melalui Standar Pelayanan Publik Pelayanan Perizinan Angkutan Umum melalui SAHABAT (Satu Hari Beres Angkutan Tertib), diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima di Gorontalo serta mewujudkan Gorontalo Unggul.



DITANDA TANGANI SECARA
ELEKTRONIK OLEH :



RUSLI HABIBIE
Gubernur Gorontalo

LAMPIRAN II PERATURAN GUBERNUR GORONTALO

NOMOR : 66 TAHUN 2020

TANGGAL : 30 November 2020

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PERIZINAN ANGKUTAN UMUM
DI PROVINSI GORONTALO MELALUI SAHABAT

Standar Operasional Prosedur
Pelayanan Perizinan Angkutan Umum melalui SAHABAT
(SAtu HARI Beres Angkutan Tertib)

A. Pelayanan Informasi

1. Petugas (Dari PTSP dan Dinas Perhubungan) menerima dan melayani warga masyarakat/pemohon izin yang membutuhkan informasi tentang layanan perizinan maupun masyarakat/pemohon yang akan mengurus izin dengan ramah dan sopan serta bersahabat. Petugas wajib memberikan penjelasan dan informasi dengan baik dan benar mengenai digitalisasi layanan perizinan angkutan umum melalui SAHABAT.
2. Apabila konsumen adalah pemohon yang telah siap mengajukan proses perizinan namun belum memahami tata cara pengajuan melalui SAHABAT, maka petugas menyiapkan sarana komputer yang terhubung dengan internet untuk mengakses SAHABAT serta wajib melakukan pendampingan serta memandu pengajuan izinnya. Petugas juga mengingatkan dan menjelaskan kepada pemohon tersebut untuk pengurusan izin berikutnya agar mengajukan izin terlebih dahulu melalui SAHABAT sebelum menyerahkan berkas fisik ke petugas Front Office PTSP untuk meminimalisir penolakan berkas karena adanya berkas yang salah/kurang. Perlu dijelaskan bahwa melalui SAHABAT akan dapat diketahui kekurangan berkas sehingga dapat dilengkapi terlebih dahulu sebelum diserahkan ke petugas Front Office PTSP.

B. Pelayanan Penyerahan Berkas

1. Petugas Front Office PTSP menerima dengan ramah dan sopan pemohon yang telah membawa berkas permohonan dan mengecek apakah pemohon tersebut telah mengajukan permohonan dan mengunggah berkasnya melalui SAHABAT. Apabila belum mengajukan, maka Petugas wajib mendampingi dan memandu pemohon untuk mengajukan permohonannya melalui SAHABAT;
2. Bagi pemohon yang telah mengajukan permohonan, Admin PTSP akan memeriksa dengan teliti setiap penerimaan berkas permohonan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, dan apabila persyaratan telah terpenuhi (lengkap), selanjutnya admin PTSP mengajukan permohonan rekomendasi ke Tim Teknis Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo melalui SAHABAT.

C. Pemrosesan Pelayanan

1. Pemrosesan layanan perizinan angkutan umum berupa rekomendasi teknis serta Kartu Pengawasan Elektronik dan Kartu Elektronik Standar Pelayanan dilakukan melalui sistem dalam SAHABAT
2. Pemohon dari badan usaha dapat mengajukan permohonan rekomendasi Asal-Tujuan trayek AKDP ke Dinas Perhubungan Kab/Kota se-provinsi Gorontalo, permohonan izin angkutan umum ke PTSP, serta permohonan Kartu Pengawasan Elektronik dan Kartu Elektronik Standar Pelayanan ke Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo melalui SAHABAT;
3. Admin PTSP dapat mengajukan permohonan rekomendasi, mencetak rekomendasi teknis serta mengunggah Izin Angkutan Umum dalam SAHABAT
4. Penyelesaian proses layanan SAHABAT diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) hari.

D. Pengambilan Hasil Pelayanan

1. Petugas PTSP menyerahkan dokumen izin angkutan umum asli kepada pemohon. Pemohon dapat juga mencetak izin dimaksud melalui akunnya dalam sistem SAHABAT.
2. Pemohon dapat mencetak sendiri Kartu Pengawasan Elektronik dan atau Kartu Elektronik Standar Pelayanan Izin Angkutan Umum yang telah di proses melalui SAHABAT.

E. Pelayanan Pengaduan

1. Petugas informasi/Pengaduan menerima dan mencatat pengaduan yang diajukan oleh masyarakat baik secara tidak langsung (melalui telepon, SMS, email dan sebagainya) maupun datang langsung ke kantor PTSP Provinsi Gorontalo dan atau ke Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo dengan cara yang ramah dan sopan.
2. Petugas Informasi/Pengaduan memberikan penjelasan dan solusi atas permasalahan yang diadukan.
3. Apabila pengadu tidak puas dengan penjelasan dan penyelesaian yang diberikan maka pengadu dapat diantarkan kepada penanggung jawab teknis permasalahan yang diadukan



DITANDA TANGANI SECARA
ELEKTRONIK OLEH :



RUSLI HABIBIE
Gubernur Gorontalo

PROSEDUR PERMOHONAN KARTU PENGAWASAN ELEKTRONIK / KARTU ELEKTRONIK STANDAR PELAYANAN

No.	Kegiatan	SAHABAT				Mutu Baku			Ket.
		Administrator	Verifikator	Petugas Pelaksana	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Out Put	
1	Pengusaha mengajukan permohonan Kartu Pengawasan Elektronik / Kartu Elektronik Standar Pelayanan					- Surat Permohonan - Scan Surat Keputusan Izin Trayek AKDP / Surat Keputusan Izin Operasional ASK - Data Kendaraan (STNKB, KIR/Buku Perawatan Berkala dari Agen Pemegang Merek-khusus ASK) - Fotocopy luran Jasa Raharja	-	Berkas pemohon	Proses Pengurusan 30 Menit, dengan syarat berkas lengkap
2	Pemeriksaan Berkas					- Berkas pemohon - Check List kelengkapan berkas	10 menit	Hasil Pemeriksaan berkas	
3	Proses penyelesaian berkas permohonan					- Berkas pemohon - Check List kelengkapan berkas - Hasil Pemeriksaan berkas	11 menit	Draft Kartu Pengawasan	
4	Verifikasi Kartu Pengawasan Elektronik / Kartu Elektronik Standar Pelayanan					Dokumen lengkap Kartu Pengawasan Elektronik / Kartu Elektronik Standar Pelayanan	5 menit	Kartu Pengawasan yang telah diparaf / dikembalikan	
5	Persetujuan Kartu Pengawasan Elektronik / Kartu Elektronik Standar Pelayanan					Dokumen lengkap Kartu Pengawasan Elektronik / Kartu Elektronik Standar Pelayanan	2 menit	Kartu Pengawasan Ditandatangani	
6	Cetak Kartu Pengawasan Elektronik / Kartu Elektronik Standar Pelayanan					Buku registrasi	2 menit	Kartu Pengawasan	

PROSEDUR PERMOHONAN REKOMENDASI PERSETUJUAN PENERBITAN IZIN ANGKUTAN ORANG DALAM TRAYEK AKDP

No.	Kegiatan	SAHABAT					Mutu Baku			Ket.
		Adminis trator	Verifikator	Petugas Pelaksana		PTSP	Kelengkapan	Waktu	Out Put	
				Tim Teknis	PTSP					
1	Petugas PTSP mengajukan berkas permohonan rekomendasi izin angkutan umum;						- Surat Permohonan Rekom Teknis dari PTSP - Surat Permohonan Badan Usaha - Surat Rekomendasi Asal Tujuan Trayek (untuk izin baru dan mutasi izin) - Dokumen izin lama (untuk perpanjangan izin) - Scan STNKB dan PKB - Scan Buku KIR - Scan Iuran Jasa Raharja - Surat Pernyataan Kesanggupan Pemegang Izin Trayek	-	Berkas	Proses Pengurusan 30 Menit, dengan syarat berkas lengkap
2	Pemeriksaan Berkas			Ya	Tidak		- Berkas pemohon - Check List kelengkapan berkas	12 menit	Hasil Pemeriksaan berkas	
3	Proses penyelesaian berkas permohonan						- Berkas pemohon - Check List kelengkapan berkas - Hasil Pemeriksaan berkas	2 menit	Draft Rekomendasi Izin Trayek	
4	Verifikasi berkas permohonan			Ya	Tidak		Dokumen lengkap Rekomendasi Izin Trayek	10 menit	Rekomendasi Izin Trayek yang telah diparaf / dikembalikan	
5	Persetujuan Rekomendasi						Dokumen lengkap Rekomendasi Izin Trayek	2 menit	Rekomendasi Izin Trayek Ditandatangani	
6	Upload						Berita Acara Pemeriksaan Tim Teknis dan Rekomendasi Izin Trayek	2 menit	Rekomendasi Izin Trayek	
7	Cetak Rekomendasi						Berita Acara Pemeriksaan Tim Teknis Dan Rekomendasi Izin Trayek	2 menit	Rekomendasi Izin Trayek	

PROSEDUR PERMOHONAN REKOMENDASI PERSETUJUAN PENGAJUAN IZIN ANGKUTAN SEWA KHUSUS

No.	Kegiatan	SAHABAT					Mutu Baku			Ket.
		Adminis trator	Verifikator	Petugas Pelaksana		PTSP	Kelengkapan	Waktu	Out Put	
				Tim Teknis	PTSP					
1	Petugas PTSP mengajukan berkas permohonan rekomendasi izin angkutan umum;						• Surat Permohonan Rekom Teknis dari PTSP • Surat Permohonan Badan Usaha • Surat pernyataan kesanggupan memenuhi seluruh kewajiban sebagai pemegang izin penyelenggaraan ASK • Surat Pernyataan Kesanggupan memiliki dan/atau bekerjasama bengkel • Surat Perjanjian antara pemilik kendaraan atau anggota koperasi dengan Perusahaan Angkutan Umum yang berbentuk koperasi • Surat Keterangan dari Pemerintah Daerah setempat terkait memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan kendaraan • Rencana Usaha (Bussines Plan)	-	Berkas	Proses Pengur usan 30 Menit, dengan syarat berkas lengkap
2	Pemeriksaan Berkas			Ya	Tidak		• Berkas pemohon • Check List kelengkapan berkas	12 menit	Hasil Pemeriksaan berkas	
3	Proses penyelesaian berkas permohonan						• Berkas pemohon • Check List kelengkapan berkas • Hasil Pemeriksaan berkas	2 menit	Draft Rekomendasi Persetujuan Pengajuan Izin ASK	
4	Verifikasi berkas permohonan			Ya	Tidak		Dokumen lengkap Rekomendasi Persetujuan Pengajuan Izin ASK	10 menit	Rekomendasi yang telah diparaf / dikembalikan	
5	Persetujuan Rekomendasi						Dokumen lengkap Rekomendasi Persetujuan Pengajuan Izin ASK	2 menit	Rekomendasi Ditandatangani	
6	Upload						Berita Acara Pemeriksaan Tim Teknis dan Rekomendasi Persetujuan Pengajuan Izin ASK	2 menit	Rekomendasi Persetujuan Pengajuan Izin ASK	
7	Cetak Rekomendasi						Berita Acara Pemeriksaan Tim Teknis Dan Rekomendasi Persetujuan Pengajuan Izin ASK	2 menit	Rekomendasi Persetujuan Pengajuan Izin ASK	

PROSEDUR PERMOHONAN REKOMENDASI PERSETUJUAN PENERBITAN IZIN ANGKUTAN SEWA KHUSUS

No.	Kegiatan	SAHABAT					Mutu Baku			Ket.
		Adminis trator	Verifikator	Petugas Pelaksana		PTSP	Kelengkapan	Waktu	Out Put	
				Tim Teknis	PTSP					
1	Petugas PTSP mengajukan berkas permohonan rekomendasi izin angkutan umum;						• Surat Permohonan Rekom Teknis dari PTSP • Surat Permohonan Badan Usaha • Surat Persetujuan Penyelenggaraan Izin Angkutan Sewa Khusus • Data Kendaraan (STNKB, KIR/Buku Perawatan Berkala dari Agen Pemegang Merek, Foto masing-masing kendaraan) • Scan Iuran Jasa Raharja	-	Berkas	Proses Pengur usan 30 Menit, dengan syarat berkas lengkap
2	Pemeriksaan Berkas			Ya	Tidak		• Berkas pemohon • Check List kelengkapan berkas	12 menit	Hasil Pemeriksaan berkas	
3	Proses penyelesaian berkas permohonan						• Berkas pemohon • Check List kelengkapan berkas • Hasil Pemeriksaan berkas	2 menit	Draft Rekomendasi Persetujuan Penerbitan Izin ASK	
4	Verifikasi berkas permohonan			Ya	Tidak		Dokumen lengkap Rekomendasi Persetujuan Penerbitan Izin ASK	10 menit	Rekomendasi yang telah diparaf / dikembalikan	
5	Persetujuan Rekomendasi						Dokumen lengkap Rekomendasi Persetujuan Penerbitan Izin ASK	2 menit	Rekomendasi Ditandatangani	
6	Upload						Berita Acara Pemeriksaan Tim Teknis dan Rekomendasi Persetujuan Penerbitan Izin ASK	2 menit	Rekomendasi Persetujuan Penerbitan Izin ASK	
7	Cetak Rekomendasi						Berita Acara Pemeriksaan Tim Teknis Dan Rekomendasi Persetujuan Penerbitan Izin ASK	2 menit	Rekomendasi Persetujuan Penerbitan Izin ASK	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN

URAIAN PROSEDUR		SAHABAT					Mutu Baku			KET
		Pemohon	Petugas Pengaduan (Help Desk)	Kepala PTSP	Kepala OPD Teknis	Inspektur	Persyaratan dan Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4				5	6	7	8
1	Mengajukan pengaduan									
2	Menerima dan mencatat pengaduan baik secara tidak langsung (via telepon, sms, email dan sebagainya)						- formulir pengaduan			
3	Memberikan penjelasan dan penyelesaian /jalan keluar atas permasalahan yang diadukan meliputi: klarifikasi tertulis, investigasi lapangan, pemanggilan dan mediasi/ konsiliasi.								Laporan Tertulis	
4	Memberikan rekomendasi dan saran									
5	Monitoring dan Pelaporan								Laporan Tertulis	
6	Memperoleh solusi/ jalan keluar									



DITANDA TANGANI SECARA ELEKTRONIK OLEH :



RUSLI HABIBIE
Gubernur Gorontalo